

**BẢNG TRỌNG SỐ NỘI DUNG MÔN HỌC**

Môn: Hành vi người tiêu dùng

Mã môn học: BSA3013

Số tín chỉ: 03

Nội dung	Tỷ lệ (%)	Cấp độ 1 (%) (Tái hiện-Biết)	Cấp độ 2 (%) (Tái tạo-Hiểu và Áp dụng)	Cấp độ 3 (%) (Lập luận-Phân tích và đánh giá)	Cấp độ 4 (%) (Sáng tạo)
I. Tổng quan về khách hàng & người tiêu dùng	10	5	5		
II. Hành vi của khách hàng cá nhân	15	5	5	5	
III. Khám phá sự thật ngầm hiểu (Customer Insight)	15	5	5	5	
IV. Hành vi của khách hàng tổ chức	15	5	5	5	
V. Quản lý và chăm sóc KH lớn (KAC)	15	5	5	5	
VI. Quy trình phục vụ KH	15	5	5	5	
VII. Dịch vụ KH	15		10	5	
<b>Tổng (%)</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	

**CẤU TRÚC ĐỀ THI MÔN HỌC**

Môn: Hành vi người tiêu dùng

Mã môn học: BSA 3013

Số tín chỉ: 03


Thời gian làm bài: 90 phút

Nội dung	%	Cấp độ 1 (Tái hiện-Biết)						Cấp độ 2 (Tái tạo-Hiểu+Áp dụng)						Cấp độ 3 (Lập luận-Phân tích và đánh giá)						Cấp độ 4 (Sáng tạo)					
		Trắc nghiệm			Tự luận			Trắc nghiệm			Tự luận			Trắc nghiệm			Tự luận			Trắc nghiệm			Tự luận		
		SL	TG	Đ	SL	TG	Đ	SL	TG	Đ	SL	TG	Đ	SL	TG	Đ	SL	TG	Đ	SL	TG	Đ	SL	TG	Đ
I	10	2	1.5	2.5				2	1.5	2.5															
II	15	2	1.5	2.5				2	1.5	2.5				2	1.5	2.5									
III	15	2	1.5	2.5				2	1.5	2.5				2	1.5	2.5									
IV	15	2	1.5	2.5				2	1.5	2.5				2	1.5	2.5									
V	15	2	1.5	2.5				2	1.5	2.5							½	10	5						
VI	15	2	1.5	2.5				2	1.5	2.5							½	10	5						
VII	15										1	15	10				1	10	5						
<b>Tổng</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>30</b>				<b>12</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>25</b>						
%	100	30						30			10			15			25								
%	100	30						40						30											

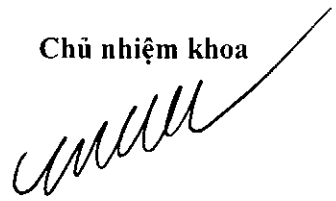
**Ghi chú:**

- Các chữ viết tắt: **SL**: Số lượng câu hỏi; **TG**: thời gian làm bài khuyến nghị cho mỗi câu hỏi; **Đ**: điểm số cho mỗi câu hỏi (Thang điểm 100).
- Đề thi gồm có **30** câu trắc nghiệm và **3** câu tự luận (2 câu 1 ý và 1 câu 2 ý).

Chủ nhiệm bộ môn

  
TS. Phan Thi Hoang

Chủ nhiệm khoa

  
PGS. TS. Hoàng Văn Hậu